

CONCEPTION

PAR NICOLAS RICHARD-BETHRY, CHEF DE PROJET CHEZ AC2R

Allotissement en hospitalier : de nouvelles perspectives

Les cuisines centrales étant devenues incontournables dans le paysage de la restauration hospitalière, ajoutées à la multiplication des logiciels de commande et l'élargissement de l'offre alimentaire aux patients, l'allotissement des plateaux repas est plus que jamais au cœur du processus de la restauration de santé.

Pour répondre à cette diversité des régimes et de l'offre alimentaire composant les menus des patients mais aussi pour maintenir une cadence liée à la chaîne du froid et aux enjeux devant le nombre de plats à confectionner, cet allotissement de plateaux se réalise, dans la majorité des cas, sur une chaîne composée d'un convoyeur, d'agents disposés de part et d'autre, avec, pour chacun, des composantes bien spé-



cifiques entrant dans différents menus. Lors du passage du plateau, chaque agent lit la carte repas du patient et dépose le produit indiqué dont il est en charge. Largement répandue, cette méthode permet d'atteindre les différents objectifs.

Place à la confection de plateaux par picking

Mais ce système est remplacé petit à petit par un nouveau type

de processus : la confection de plateaux au poste par picking. Comprenez l'opération qui consiste à prélever et rassembler les articles dans la quantité spécifiée par la commande.

À la différence d'une chaîne d'allotissement linéaire, le système par picking se distingue non plus par une seule chaîne longue, mais par plusieurs postes de travail indépendants qui s'inspirent des nouvelles

méthodes de logistique. L'opérateur a, à disposition, devant lui l'ensemble de la composition possible des plateaux. Ces ateliers peuvent être composés d'un ou de deux opérateurs selon le nombre de composantes et de plateaux à réaliser.

Le système est équipé d'un logiciel de pilotage regroupant les commandes à réaliser, d'un écran tactile et d'un environnement sur mesure pour la confection de plateaux et les stockages tampons.

L'intérêt de cette organisation est d'assurer une traçabilité informatisée sur toute la chaîne, de la réception des marchandises jusqu'au service du plateau aux patients. Le retour d'expériences montre qu'il permet d'impliquer et de responsabiliser le personnel sur la valeur ajoutée du dres-



sage mais surtout de réaliser des tâches moins répétitives et, par conséquent, de limiter les troubles musculosquelettiques (TMS) sur ces postes.

Désormais sur le marché, il existe divers processus pour réaliser la confection des plateaux, que cela soit par chaîne convoyeur, par robotisation (exemple du CH de Montpellier, APHM) ou par plot (exemples du CHR Metz-Thionville et UCP du logipôle de Nouméa).

L'essentiel est de choisir la solution qui s'adaptera au mieux aux méthodes de travail et aux outils informatiques mis en place. ●

HYGIÈNE

PAR JEAN-PIERRE PETITPAS, BUSINESS UNIT MANAGER CHEZ CONFORM EXPERTISE

Un trio gagnant pour une parfaite maîtrise des risques

Je réalise depuis près de quinze ans une multitude d'audits de vérification de l'application des bonnes pratiques d'hygiène dans des structures de restauration collective et, comme

vous vous en doutez, les résultats sont très disparates. Souvent les directions de ces structures demandent de former ou reformer sous forme de plan d'actions les équipes en vue de l'ac-

quisition de ces bonnes pratiques. Mais quel que soit le talent du formateur (interne ou externe), cela ne suffit pas toujours pour parvenir à une amélioration notable du niveau de maîtrise. Les hommes clés pour le succès de ces actions restent les managers.

Performance des organisations

J'ai eu la chance de travailler, entre mes deux fonctions de directeur de société de conseil et formation spécialisée en sécurité sanitaire des aliments, pour une société travaillant sur la performance des organisations. Dans cette société, le succès d'une action de formation passait par les 4 phases suivantes :

- Conduire le stagiaire à percevoir l'écart à combler entre la situation actuelle et la situation attendue. L'audit peut être une réponse.
- Mener le stagiaire à ressentir le besoin de combler cet écart. Sur ce point, seule la structure via la direction ou le chef peut faire avancer les choses en explicitant soit la satisfaction apportée à travailler dans les règles de l'art soit le risque encouru à ne pas les appliquer (risque sanitaire, risque juridique ou risque d'image).
- Amener le stagiaire à comprendre (connaître) les bonnes pratiques à appliquer et quel danger il maîtrise en les appliquant. Ici intervient la phase d'action du formateur à proprement parler.
- Exhorter le stagiaire à agir sur le



terrain après la formation pour appliquer les éléments dispensés à l'étape précédente. Lors de cette étape, sauf si un mandat spécifique a été confié au formateur, c'est une nouvelle fois au chef ou à la direction de s'impliquer et d'accompagner le stagiaire dans la mise en œuvre de ces nouvelles connaissances.

Vous comprendrez donc que le succès de ces actions et, de fait, l'accroissement du niveau de maîtrise du risque sanitaire ne peuvent s'appuyer uniquement sur un formateur mais sur une coaction bénéfique à chacun. ●

